

**MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM
PENCIPTAAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT**

(Studi Kasus Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta)

SKRIPSI



**Disusun oleh :
RINI KURNIAWATI
20040520162**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

**MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM
PENCIPTAAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT**

(Studi Kasus Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Rini Kurniawati

20040520162

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

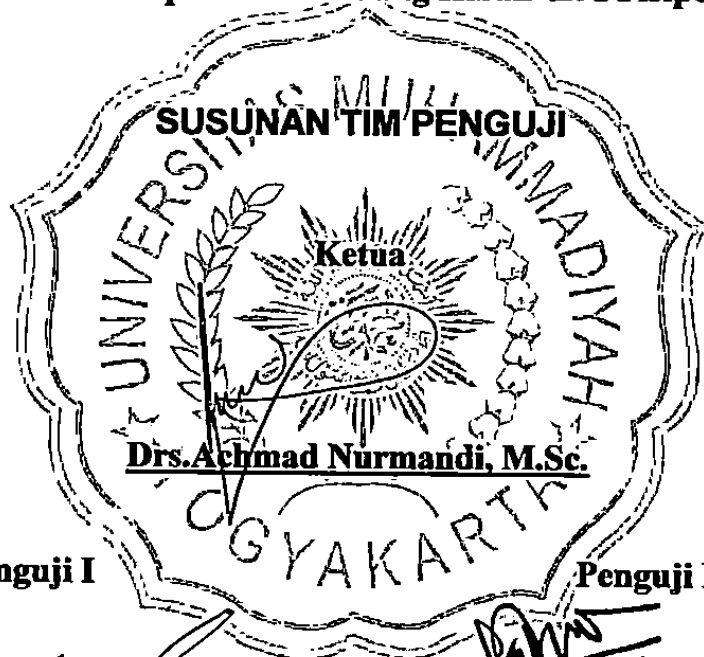
HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Januari 2008

Tempat : Ruang Hibah Lt I Fisipol UMY



Penguji I

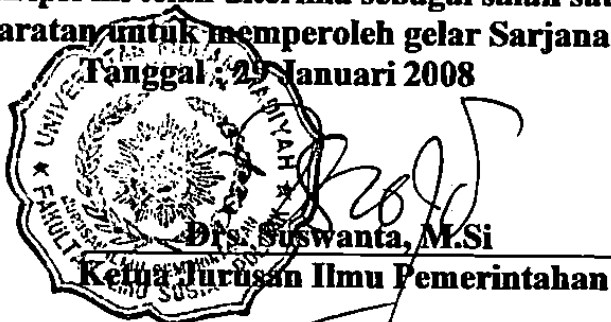
Penguji II

Drs. Ulung Pribadi, M.Si.

Arrochman Mardiansyah, SIP.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 29 Januari 2008



PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada di kemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yang membuat pernyataan

RINI KURNIAWATI

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya hasil perjuanganku ini untuk orang-orang yang berarti dalam hidupku

Untuk Allah SWT dan para pengikut-Nya

Kedua, orang tuaku,, makasih untuk segala pengorbananmu dan doa yang selalu mengiringi-Quu selama ini.

MANAJEMEN PENGETAHUAN

Untuk keluarga Besar Suradikoro "n" Keluarga Besar Kusni

Untuk kakak-kakak@uuu, yang galak-galak: MZ Joko, MZ Bhe, Mb Maya. Thanks atas supportnya dan bimbingannya sampai Rini selesai skripsi....., Rini Dah Lulus sama seperti kalian lho00000000.

Untuk Adekk@uuuuuu - Fajar, jangan nakal and ngeyel selalu turuti apa kata IBU dek!

My sista Nanik-Cente, Skripsi ternyata susah cente. My Sista Sayii, jangan pantang menyerah kejar terus Si Cingurr... ..Semangat "n" tetap semangat juga ke Pasar-nya say.....hee. MZ Wisnu, terus belajar ya MZ".....UAN susah lho!!.

Buat My Grandmother, PakLek-paklek@uu and Bulek-bulek@uu, Makasih atas Doanya dan dukungannya selama ini. Rini dah tamat sekolahnya Lho....., buat sepupu-sepupu@uu : Indra, agung, kiki, icha jangan nakal "n" belajar yang rajin.

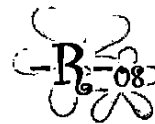
Buat My Best Friend - Jeung Sri, U are my Best Friend Jeung and Akhirnya kita Lulus bareng Jeung, perjuangan kita tidak sia-sia.....Semangat....heeee!

Buat MZ Irham, thanxs for your guidance mz.....!!!!

Buat Norce, thanx's supportnya walaupun kita jauh tapi Nora selalu ngingetin Rini. Memei, semangat Kamu pasti bisa mey. Tante@uu-Esti, ayo tante Juni sudah menantimu te" Cenuk kita lulus bareng ya... heee Irham tetep

Semangat. Rosyid, Adi, Yofan, Ibién, Azizan, Fandi, Ucup, Solikin ayo kalian bisa kawan n' thanx kalian telah menorehkan cerita dalam hidupku. Buat Yana makasih dah mo nganterin rini ke Soping nyari buku "n" nolongin rini di bis waktu dari bali.

- # Buat Nek Fani, makasih teman-teman-jasamu tak kan kulupakan nene", buat dimaz thanxs telah memberikan masukan psikologinya selama ini, buat aji semangat skripsinya ya...! MANAJEMEN PENGETAHUAN
- # Buat MZ adi'02 'n' MZ Iwan'01, makasih dah mo minjemin buku ke Rini
- # Buat Mb'Santi makasih ya Mb' dah mo mbantuin penelitian Rini. "n" alhamdulillah skripsi dah selesai.
- # Buat anak-anak IP kelas C, makasih ya dukungannya n' tetep jaga selalu kekompakan kelas kita '-'
- # Buat semua lorong-lorong fisipol, banyak kenangan akan pembelajaran, sebuah pengetahuan dan arti persahabatan yang selama ini kudapatkan disana.....thanks
- # Buat seluruh anak-anak Ilmu Pemerintahan angkatan 2004 'n' temen-temen KKN-Qu, makasih atas persahabatan kita



MANAJEMEN PENGETAHUAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM PENCIPTAAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Kasus Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta)”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Khoirudin Bashori, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak. Dr. H. Tulus Warsito, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Drs.Achmad Nurmadi, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan dan nasehat demi selesainya skripsi ini. Bapak Drs.Ulung Pribadi, M.Si dan Bapak Arrochman Mardiansyah, SIP selaku Dosen penguji, terima kasih atas koreksinya dan ujian yang tak terlupakan.

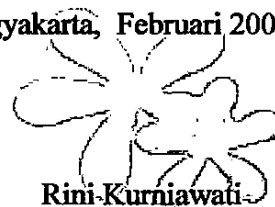
4. Bapak EY. Kuswinarto, selaku Kepala Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta

5. Seluruh pegawai dan karyawan Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang ada, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Februari 2008



Rini-Kurniawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK.....	xiii
SINOPSIS.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.5 Kontribusi Penelitian.....	10
1.6. Kerangka Dasar Teori.....	10
1.6.1 Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	10
1. Pelayanan Kesehatan di Dalam Wilayah.....	14
2. Pelayanan Medik Menyeluruh Terpadu.....	16
3. Pembinaan Peran Serta Masyarakat di Bidang Kesehatan.....	21
4. Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Khusus...	22
1.6.2. Learning Organization.....	25
1.6.3. Manajemen.....	28
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	30
2. Manajemen Pengetahuan	32
3. Manajemen Pelayanan Publik.....	36
1.6.4. Budaya sebagai Organisasi Pelayanan.....	37

1.7. Definisi Konseptual.....	41
1.8. Definisi Operasional.....	43
1.9. Metodologi Penelitian.....	45
1.9.1 Jenis Penelitian.....	45
1.9.2. Latar Belakang Pemilihan Jenis Pelayanan	
Sebagai Kasus.....	46
1.9.3. Variabel dan Parameter Manajemen Pengetahuan	
Pelayanan Kesehatan	47
1.9.4. Pengumpulan Data.....	48
1.9.5. Unit Analisis Data.....	50
1.9.6. Sampel Penelitian.....	50
1.9.5. Teknik Analisis Data.....	51
BAB II OBYEK PENELITIAN.....	52
2.1 Latar Belakang Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta.....	52
2.2 Kedudukan, Kewenangan, Fungsi dan Tugas.....	54
2.3 Visi dan Misi.....	59
2.4 Struktur Organisasi Puskesmas Jetis.....	62
2.5 SDM, Sarana, dan Fasilitas Pelayanan.....	63
2.6 Manajemen Pelayanan Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta.....	66
2.6.1 Jenis Pelayanan Dasar Puskesmas.....	66
2.6.2 Alur Pelayanan Puskesmas dan Alur Pelayanan	
Rawat Inap Persalinan.....	71
2.6.3 Program-Program Pokok Puskesmas Jetis.....	73
2.6.4 Sasaran Pembangunan Kesehatan.....	74
2.6.5 Rantai Rantai Unit Pelayanan Puskesmas	

Jetis Yogyakarta.....	75
2.6.6 Bentuk Inovasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	77
BAB III ANALISIS.....	79
3.1 Kondisi Organisasi.....	79
3.1.1 Latar Belakang Puskesmas.....	79
3.1.2 Kondisi Puskesmas.....	87
3.1.3 Lingkungan Puskesmas.....	89
3.2. Aktor Puskesmas.....	93
3.2.1 Aktor Eksternal.....	93
3.2.2 Aktor Internal.....	117
3.3 Model Pengetahuan.....	132
3.3.1 Pengetahuan Tacit.....	133
3.3.2 Pengetahuan Eksplisit.....	139
3.4 Tahapan Terciptanya Pengetahuan Baru.....	143
3.4.1 Sosialisasi.....	143
3.4.2 Kombinasi.....	152
3.4.3 Eksternalisasi.....	158
3.4.4 Internalisasi.....	162
3.5 Proses Pembelajaran.....	167
3.5.1 Observasi and Refleksi.....	167
3.5.2 Formasi Of Concepts.....	180
3.5.3 Testing Concepts In Real Situation.....	184
3.5.4 Concrete Experience.....	185

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	188
4.1 Kesimpulan.....	188
4.2. Saran.....	191
DAFTAR DAFTAR.....	102

DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

	Halaman
Bagan 2.4. Struktur Organisasi Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta.....	62
Tabel 2.5.A SDM.....	62
Tabel 2.5.B Sarana dan Prasarana.....	63
Bagan 2.6.2 Alur Pelayanan.....	71
Grafik 3.1.1. No.1 Intensitas pegawai dalam memberikan ide-ide dan inovasi dalam memajukan pelayanan.....	80
Grafik 3.1.1. No.2 Pegawai Puskesmas merupakan pegawai yang direkrut berdasarkan keahliannya masing-masing.....	82
Grafik 3.1.1. No.3 Lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif.....	83
Grafik 3.1.1. No.4 Intensitas komunikasi antar pegawai	84
Grafik 3.1.1. No.5 Mudahnnya komunikasi yang dilakukan Kepala Puskesmas.....	85
Grafik 3.1.1. No.6 Dukungan Kepala Puskesmas sehingga terciptanya teamwork yang saling bekerjasama.....	86
Grafik 3.1.2. No.1 Dukungan oleh organisasi di tingkat Pemerintah Kota maupun Daerah terhadap Puskesmas.....	88
Grafik 3.1.2. No.2 Kebijakan yang ada telah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh Puskesmas Jetis dalam memberikan pelayanan selama ini.....	89
Grafik 3.1.3. No.1 Kapasitas SDM dalam memberikan pelayanan.....	90
Grafik 3.1.3. No.2 Anggaran yang diberikan untuk pelaksanaan pelayanan organisasi puskesmas.....	90
Grafik 3.1.3. No.3 Tingkat kemampuan pegawai	91
Grafik 3.1.3. No.4 Pemanfaatan teknologi	92
Grafik 3.2.1. No.1 Intensitas Peranan Aktor Dalam Memberikan Informasi Sebagai Inovasi Kepada Puskesmas.....	95
Grafik 3.2.1. No.2 Intensitas Aktor Memberikan Informasi Dalam Membantu Menyelesaikan Masalah Inovasi Puskesmas.....	97
Grafik 3.2.1. No.3 Intensitas Organisasi Dalam Melibatkan Organisasi atau Unit Guna Menyelesaikan Masalah Puskesmas.....	99
Grafik 3.2.1. No.4 Intensitas Organisasi Dalam Berkomunikasi Atau Berdialog Untuk Menyampaikan Informasi.....	101
Grafik 3.2.1. No.5 Intensitas Organisasi Dalam Memberikan Ide Baru	104

Grafik3.2.1.No.6 Intensitas Organisasi Dalam Menetapkan Keputusan Pelayanan.....	106
Grafik 3.2.1. No.7 Tingkat Efektifitas Organisasi Dalam memberikan Informasi Guna Membantu Menyelesaikan Masalah.....	108
Grafik 3.2.1. No.8 Intensitas Pemanfaatan Informasi Oleh Pegawai...	110
Grafik 3.2.2. No.1 Intensitas Peranan Pegawai Dalam Memberikan Informasi dan Ide Baru kepada Pegawai Lain	119
Grafik 3.2.2. No.2 Intensitas Informasi Yang Diperoleh Pegawai Dalam Membantu Menyelesaikan Masalah Yang Ada....	121
Grafik 3.2.2. No.3 Intensitas Pegawai Dilibatkan Dalam Penyelesaian Masalah Inovasi Puskesmas.....	123
Grafik 3.2.2. No.4 Intensitas Komunikasi Dalam Menyampaikan Informasi.....	125
Grafik 3.2.2. No.5 Intesitas Pegawai Dalam Memberikan Ide-Ide Baru Kepada Pegawai Lain.....	126
Grafik 3.2.2. No.6 Intensitas Pegawai Dalam Menetapkan keputusan Yang Berhubungan Dengan Pelayanan.....	129
Grafik 3.2.2. No.7 Intensitas Efektifitas Pegawai Dalam Memberikan Informasi Guna Membantu Menyelesaikan Masalah.....	131
Grafik 3.3.1. No.1 Pengalaman	134
Grafik 3.3.1. No.2 Pengembangan kemampuan merupakan proses terciptanya pengetahuan	135
Grafik 3.3.1. No.3 Berusaha dengan masalah yang dihadapi serta masalah yang berulang kali dihadapi	136
Grafik 3.3.1. No.4 Masalah merupakan pengembangan kemampuan individu.....	136
Grafik 3.3.1. No.5 Berbagi pengalaman antar pegawai.....	137
Grafik 3.3.1. No.6 Pembelajaran berkelompok merupakan cara penyelesaian yang lebih cepat.....	138
Grafik 3.3.1. No.7 Pengembangan kemampuan berfikir secara berkelompok merupakan proses terciptanya pengetahuan..	139
Grafik 3.3.2. No.1 Dasar pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memecahkan masalah yang ada	140
Grafik 3.3.2. No.2 Tingkat intensitas pelatihan yang pernah dilakukan oleh para pegawai.....	142
Grafik 3.3.2. No.3 Pelatihan merupakan salah satu bentuk terciptanya pengetahuan baru.....	142
Grafik 3.4.1. No.1 Pengetahuan yang dimiliki dalam menyelesaikan masalah yang ada	145

Grafik 3.4.1. No.2 Kedudukan kotak saran maupun melalui via sms membantu pegawai dalam menerima informasi.....	146
Grafik 3.4.1. No.3 Kedudukan kotak saran maupun melalui via sms membantu pegawai dalam menerima masukan guna meningkatkan pelayanan Puskesmas.....	147
Grafik 3.4.1. No.4 Intensitas seringnya pegawai dalam menerima informasi.....	147
Grafik 3.4.1. No.5 Banyaknya sumber pengetahuan yang diperoleh....	149
Grafik 3.4.1. No.6 Penentuan sebuah pengalaman apabila dengan semakin banyaknya masalah yang dihadapi.....	151
Grafik 3.4.1. No.7 Pengaruh tingkat pendidikan dalam memberikan pelayanan.....	152
Grafik 3.4.2. No.1 Tingginya kesadaran pegawai akan kebutuhan pengetahuan.....	153
Grafik 3.4.2. No.2 Pentingnya keterlibatan pegawai Puskesmas dalam pengambilan keputusan.....	154
Grafik 3.4.2. No.3 Pengetahuan dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan.....	155
Grafik 3.4.2. No.4 Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dapat diterima oleh pimpinan.....	155
Grafik 3.4.2. No.5 Sikap kritis pegawai dapat diterima oleh Pimpinan.....	156
Grafik 3.4.2. No.6 Melakukan pertukaran pengetahuan antar pegawai.....	157
Grafik 3.4.2. No.7 Kesadaran pegawai tentang pentingnya pengetahuan.....	157
Grafik 3.4.3. No.1 Pemanfaatan teknologi Puskesmas Jetis telah memberikan efektifitas dan efisiensi kerja.....	159
Grafik 3.4.3. No.2 Adanya keterbukaan terhadap informasi oleh Puskesmas Jetis (transparansi informasi).....	160
Grafik 3.4.3. No.3 Tingginya penggunaan teknologi misalnya pengolahan data dengan menggunakan komputer di Puskesmas Jetis..	160
Grafik 3.4.3. No.4 Adanya evaluasi rutin yang dilakukan oleh Puskesmas Jetis.....	161
Grafik 3.4.4. No.1 Pemberian pelatihan dan pendidikan serta pemanfaatan teknologi oleh Puskesmas Jetis.....	163
Grafik 3.4.4. No.2 Kepala Puskesmas menjadi pendamping sekaligus mentoring bagi seluruh pegawai.....	164
Grafik 3.4.4. No.3 Pemberian pelatihan dan teknologi telah sesuai dengan kebutuhan Puskesmas Jetis	164

Grafik 3.4.4. No.4 Pendidikan yang dimiliki serta banyaknya pelatihan yang dilakukan telah memberikan pengetahuan yang tinggi bagi pegawai Puskesmas.....	165
Grafik 3.4.4. No.5 Pelatihan dan pendidikan telah banyak memberikan kontribusi bagi pegawai guna menyelesaikan masalah Puskesmas Jetis khususnya dalam memberikan pelayanan..	166
Grafik 3.5.1. No.1 Masalah – masalah apa yang selalu dihadapi	169
Grafik 3.5.1. No.2 Cara merumuskan masalah	170
Grafik 3.5.1. No.3 partisipasi pegawai dalam merumuskan masalah	171
Grafik 3.5.1. No.4 Cara pegawai mengatasi dan menyelesaikan masalah..	172
Grafik 3.5.1. No.5 Pemecahan masalah oleh pegawai sudah dilakukan secara baik.....	173
Grafik 3.5.1. No.6 Kebebasan pegawai menanyakan aturan dalam memecahkan masalah.....	173
Grafik 3.5.1. No.7 Tingginya dukungan Kepala Puskesmas kepada pegawai untuk memecahkan masalah yang dihadapi Puskesmas Jetis.....	174
Grafik 3.5.1. No.8 Masalah memberikan kemajuan bagi Puskesmas Jetis.....	175
Grafik 3.5.1. No.9 Mampu menjalankan tugas yang sebelumnya telah diatur.....	176
Grafik 3.5.1. No.10 Adanya pelatihan-pelatihan yang sering diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta ataupun Dinas Kesehatan Provinsi DIY.....	176
Grafik 3.5.1. No.11 Pimpinan atau Kepala Puskesmas sering kali memberikan gambaran atau ide untuk mengembangkan organisasi ataupun dalam memecahkan masalah.....	171
Grafik 3.5.1. No.12 Puskesmas selalu tanggap dalam mengidentifikasi permasalahan yang muncul.....	178
Grafik 3.5.1. No.13 Kemudahan Pegawai Puskesmas dalam menerima dan mengakses informasi dari luar Puskesmas..	179
Grafik 3.5.1. No.14 Melibatkan organisasi non pemerintah dalam peningkatan pelayanan.....	180
Grafik 3.5.2. No.1 Pegawai dalam mengelola masalah.....	182
Grafik 3.5.2. No.2 Keterlibatan pihak luar dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi	183
Grafik 3.5.2. No.3 Partisipasi pegawai dalam memberikan masukan guna menyelesaikan masalah yang dihadapi.....	184
Grafik 3.5.3. Pengaruh pegawai dalam menentukan kebijakan guna mengatasi masalah Puskesmas	185

Grafik 3.5.4. No.1 Pengetahuan baru tercipta karena penyelesaian masalah berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.....	186
Grafik 3.5.4. No.2 Pengetahuan yang diperoleh digunakan dan dikembangkan kembali untuk menyelesaikan masalah yang berbeda	197